

BAB I

PENDAHULUAN

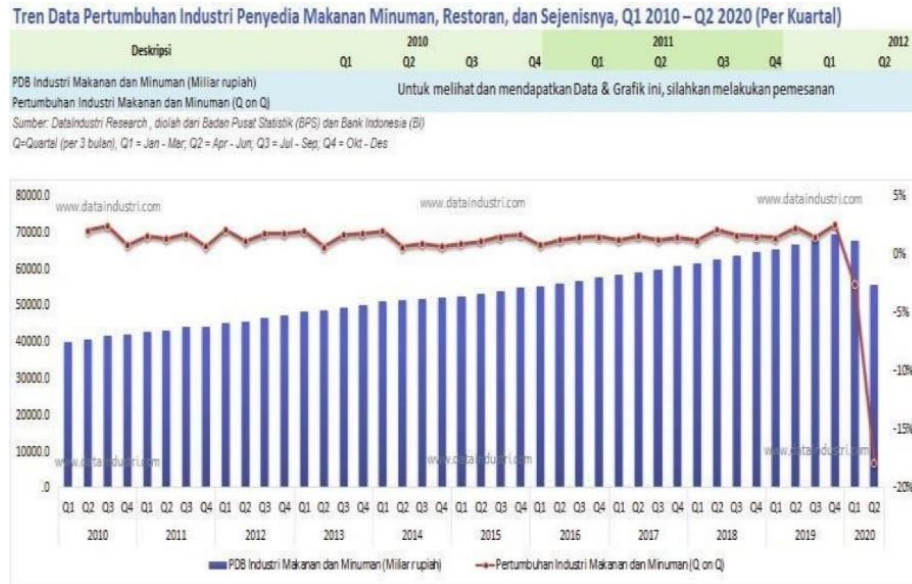
1.1 Latar Belakang

Saat ini, banyak masyarakat makan di restoran karena sebuah gaya hidup. Restoran merupakan tempat untuk makan yang berguna untuk memenuhi kegiatan bersosial, berkumpul, berbisnis (Majid et al., 2018). Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014, restoran merupakan sebuah usaha yang dimana menyediakan makanan dan minuman dengan perlengkapan dan peralatan yang berguna untuk mencapai sebuah keuntungan. Adapun kategori restoran yang ada seperti fastfood restaurant, theme restaurant, casual restaurant, serta fine dining restaurant (J. R. Walker, 2017).

Di Indonesia, khususnya kota Jakarta, kegiatan untuk makan di restoran semakin digemari oleh kalangan anak muda khususnya kalangan milenial. Menurut Badan Pusat Statistik (2019) bahwa total restoran di DKI Jakarta sebanyak 4.812. Sebagai seorang pengusaha dalam bidang makanan dan minuman, tentunya kita ingin mendapatkan sebuah keuntungan. Oleh sebab itu, banyak sekali kita temui restoran-restoran di Jakarta. Pada awal tahun 2020, adanya pandemi covid-19 di Indonesia yang menyebabkan pertumbuhan industri restoran dalam menyediakan makanan dan minuman menurun. Pada grafik dibawah ini, menunjukkan bahwa adanya penurunan pertumbuhan industri restoran dalam menyediakan makanan dan minuman pada tahun 2020 sebesar -18% dibandingkan tahun 2019 sebesar 4%. Jika, kita lihat dari PDB (Produk Domestik Bruto) industri restoran pada tahun 2020 juga mengalami penurunan sebesar 50.000 M dibandingkan tahun 2019 sebesar 70.000 M.

GAMBAR 1

Penurunan Industri Restoran

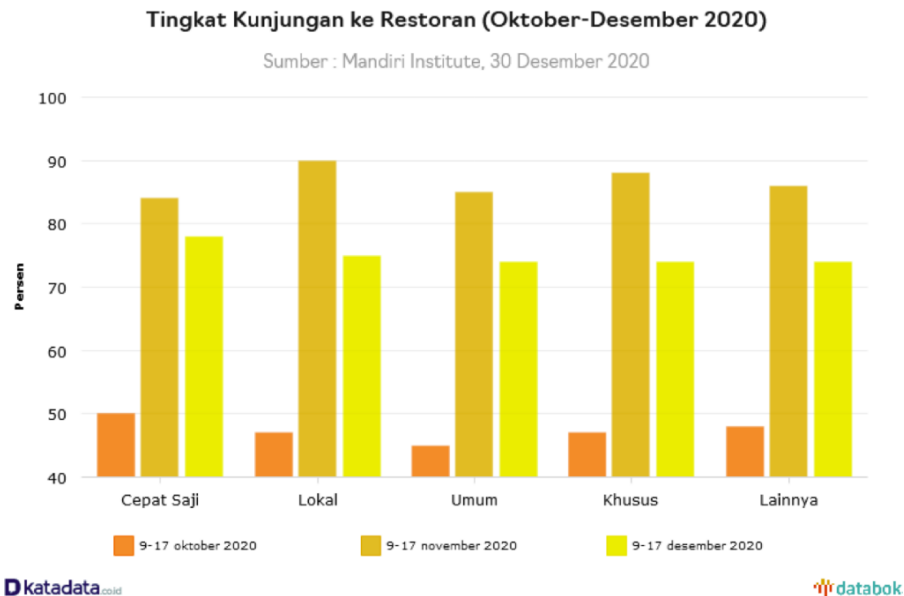


Sumber : (DataIndustry, 2020)

Selain terjadi penurunan, hal ini juga menyebabkan para pengusaha bisnis restoran merasa terancam terhadap usahanya. Hal ini disebabkan karena, pemerintah Indonesia membatasi kegiatan masyarakat di luar rumah untuk mengurangi laju penyebaran covid-19. Meskipun adanya pembatasan kegiatan masyarakat, hal ini tentunya membuat beberapa restoran harus memikirkan strategi agar bisnis restorannya tetap berjalan di masa pandemi covid-19.

GAMBAR 2

Tingkat Kunjungan Ke Restoran



Sumber: (mandiri institute, 2020)

Dapat kita lihat dari gambar diatas bahwa, pada awal adanya pandemi covid-19 menyebabkan restoran mengalami penurunan pengunjung. Dari data (mandiri institute, 2020), dapat dilihat bahwa pada bulan oktober, restoran lainnya salah satunya theme restaurant memiliki nilai tingkat kunjungan sebesar 45% dan pada desember 2020, tingkat kunjungan ke restoran lainnya yaitu theme restaurant memiliki nilai sebesar 75%. Dari data tersebut, dapat kita lihat bahwa selama masa pandemi ternyata masih ada orang yang mengunjungi restoran.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi konsumen melakukan niat kunjungan kembali karena food quality, dinerserve, dan dinescape. Menurut (Rajput & Gahfoor, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants” membahas bahwa ketiga faktor tersebut yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketika konsumen merasa puas terhadap

produk maupun layanan yang kita berikan, maka ada harapan bahwa konsumen itu akan datang kembali ke restoran tersebut (Hanaysha & Hilman, 2015). Kualitas makanan, kualitas layanan dan suasana tempat tersebut akan mempengaruhi perilaku konsumen untuk datang kembali ke restoran (Ozdemir & Caliskan, 2015; Sadeghi et al., 2017). Konsumen akan berkunjung kembali ke sebuah restoran karena adanya pengalaman yang berkesan selama makan di restoran tersebut (Chen et al., 2017). Dengan demikian, hal itulah yang diperhatikan oleh pihak restoran agar dapat memberikan pengalaman yang mengesankan kepada konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen dan niat kunjungan kembali ke theme restaurant.

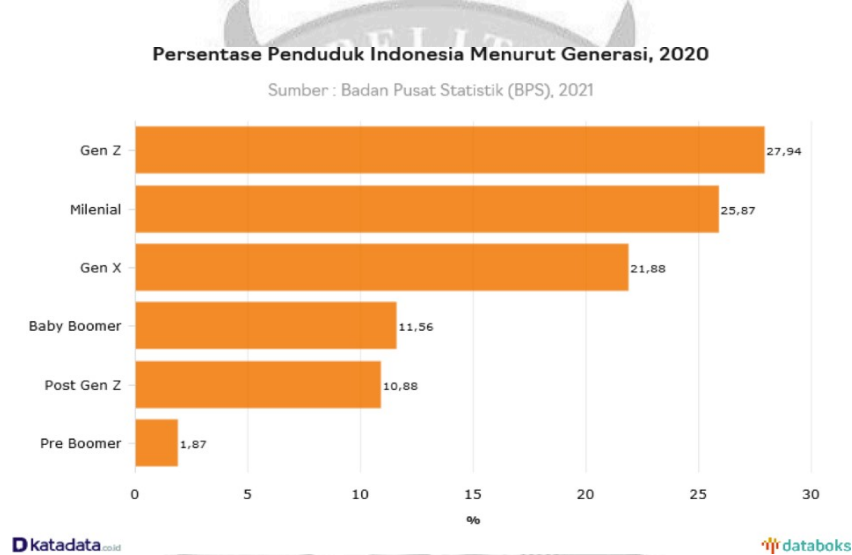
Berdasarkan kategori restoran, theme restaurant dipilih oleh peneliti karena merupakan restoran yang memiliki konsep dengan tema tertentu. Keunikan dari konsep theme restaurant ini karena lebih menawarkan arsitektur restoran daripada menu makanan sehingga konsep ini menjadikan restoran berbeda dari yang lain. Theme restaurant yang diteliti oleh penulis merupakan jenis restoran yang menengah keatas. Dikatakan restoran menengah ke atas karena, harga menu yang ada di theme restaurant ini cukup terbilang mahal. Selain itu, variasi menu makanan pada theme restaurant pun beragam jenisnya sehingga banyak konsumen milenial yang ingin mengunjungi theme restaurant tersebut untuk mencobanya.

Dalam penelitian ini, theme restaurant yang diteliti oleh penulis terdiri dari Union yang menawarkan konsep dessert, GIOI yang menawarkan konsep asian food yang menyediakan makanan khas nasi bebek, Monsieur Spoon yang menawarkan konsep french conservatory yang elegan, klasik, dan berkelas, serta The Garden yang menawarkan konsep taman di dalam restoran dengan hiasan

bunga dan tanaman sehingga terkesan ciri khas restoran ini bernuansa casual. Peneliti memilih Union, The Garden, Monsieur Spoon dan GIOI karena berdasarkan dari hasil zomato bahwa The Garden memiliki rating nilai 4.4/5, dari hasil google review restoran Union memiliki rating 4.5/5, GIOI memiliki rating 4.6/5 serta Monsieur Spoon memiliki rating 4.5/5. Oleh sebab itu, peneliti tertarik meneliti restoran tersebut karena selain sedang trending di kalangan milenial, keempat restoran tersebut juga memiliki nilai rating yang bagus.

GAMBAR 3

Persentase Penduduk Indonesia Menurut Generasi



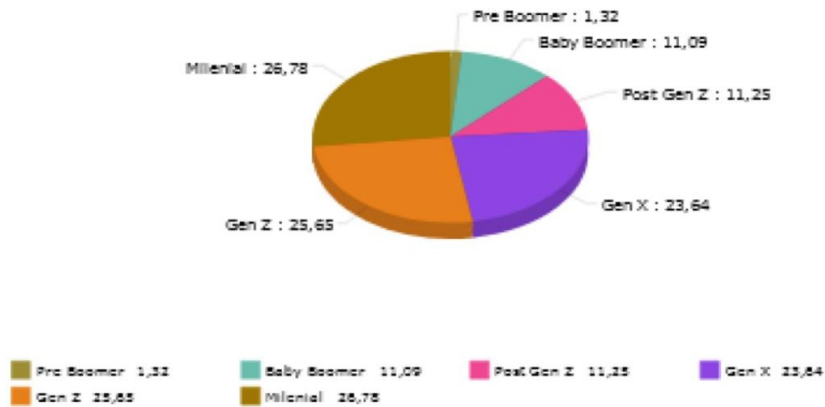
Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2021)

GAMBAR 4

Komposisi Penduduk Menurut Generasi (2020)

Komposisi Penduduk Jakarta Menurut Generasi (2020)

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 21 Januari 2021



Sumber : (Badan Pusat Statistik, 2021)

Gambar diatas menunjukkan bahwa, konsumen milenial mendominasi di urutan ke-2 sebanyak 25,87% dan kemudian disusul generasi Z sebanyak 27,94% yang mendominasi di Indonesia. Menurut (Hasanuddin Ali, 2017) dalam bukunya yang berjudul “Millennial Nusantara” menyatakan bahwa generasi milenial adalah mereka yang lahir antara tahun 1981 sampai dengan tahun 2000. Seperti yang kita ketahui, gaya hidup konsumen milenial sekarang sudah berubah karena milenial sekarang lebih menyukai yang serba praktis dan cepat. Penulis memilih generasi milenial di daerah kota Jakarta dan sekitarnya karena jumlah generasi milenial yang mendominasi di kota Jakarta lebih banyak dibandingkan generasi lainnya yaitu sebanyak 26,78% atau 2,83 juta dari total 10,56 juta jiwa penduduk yang ada di Ibu Kota Jakarta.

Untuk mendukung penulis dalam penelitian ini, maka adanya penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chun & Nyam-Ochir, 2020), yang menunjukkan

hasil bahwa kualitas makanan, kualitas layanan, dan suasana tempat restoran memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, niat berkunjung kembali, dan kemungkinan rekomendasi.

Oleh karena itu, Penulis memilih theme restaurant sebagai objek yang akan diteliti dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara food quality, dinerserve dan dinescape terhadap revisit intention dengan customer satisfaction di theme restaurant Jakarta dengan memodifikasi model penelitian yang telah dilakukan oleh (Chun & Nyam-Ochir, 2020) dengan judul “The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale”.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil variabel independen *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* terhadap *revisit intention* sebagai variabel dependen dengan mediasi *customer satisfaction* sebagai variabel tengah (*intervening*) dengan konsumen milenial sebagai respon dalam penelitian ini.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan diadakan seminar hasil ini adalah untuk mendapatkan masukan dan saran dari reviewer terhadap penelitian yang telah dibuat serta untuk meningkatkan informasi penelitian yang di buat sesuai dengan masukan dari dosen penguji dan penulis.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari seminar hasil diantaranya :

1. Untuk dapat menyelesaikan salah satu syarat kelulusan memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Diploma VI.

2. Untuk menambah wawasan dan mendapatkan informasi mengenai anteseden *revisit intention* dengan *customer satisfaction* pada konsumen milenial di theme restaurant Jakarta.
3. Bagi Manajerial, seminar berguna untuk memberikan informasi mengenai *food quality*, *dinerserve* dan *dinescape* sehingga nantinya menciptakan *customer satisfaction* dan *revisit intention*.

1.4 Deskripsi Penelitian

Peneliti mempersentasikan seminar yang berjudul “Anteseden Revisit Intention Dengan Customer satisfaction Pada Konsumen Milenial Di Theme Restaurant Jakarta”. Penelitian ini, terdiri dari 5 Bab yaitu Bab 1 berisikan pendahuluan, Bab 2 Tinjauan Pustaka, Bab 3 Metode Penelitian, Bab 4 Hasil dan Pembahasan dan Bab 5 Simpulan, Saran dan Keberlanjutan Penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif survei. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan yang dimulai dari bulan September hingga November 2021. Dalam penelitian ini, menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami oleh pembaca.